

ANALISIS KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN RESTAURANT DI HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI

Rozi Yuliani

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
ojhie_aus@yahoo.com

Abstract

*Pusako Hotel Bukittinggi is a 4 star hotel (****) which is located on Soekarna Hatta Street No. 7, Manggis, Ganting, Mandiangin Koto Selayan Bukittinggi, West Sumatera. Hotel Pusako comprises of 191 guest rooms, very harmoniously designed in harmony with the beauty of the surrounding landscape and designed with Minangkabau architecture. Types of research methods used in this study is descriptive method with qualitative data describing the analysis of satisfaction on employee performance restaurant hotel Pusako Bukittinggi.*

Primary data is data obtained directly from the source and Secondary data are data that strengthen the validity of research, obtained through literature, or data or information that if necessary for this research.

This study used descriptive qualitative method, with the number of sample as many as 13 people, were used in this study is by observation, questionnaire and documentation. This study was conducted in January 2017 and is located in Pusako Hotel Bukittinggi. Data obtained using a number of instruments that constitute the questionnaire and processed using variable frequency analysis for the purposes of this study.

Factors that affect employee job satisfaction are wages and salaries, working conditions, quality supervision, interpersonal relationships and corporate policies and administration. This study aimed to analyzed the analysis of satisfaction on employee performance restaurant hotel pusako Bukittinggi.

Keyword: satisfaction and performance

PENDAHULUAN

Saat sekang ini perhotelan bukan hanya sebuah bisnis traditional melainkan telah berubah menjadi industri yang memiliki peran yang sangat menentukan bagi international usaha perjalanan dan kesejahteraan ekonomi. Tuntutan para wisatawan yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai mendorong industri perhotelan untuk terus meluas. Kondisi ini tidak terlepas dari mobilitas perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu (Sambodo dan Bagyono, 2006:2).

Hotel dalam arti luas merujuk pada segala jenis penginapan sedangkan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para wisatawan dengan pelayanan makanan dan minuman. Hotel merupakan suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial terutama untuk para wisatawan. Pada prinsipnya jenis hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan kepemilikan, tingkat pelayanan dan fasilitas, lokasi, jenis

tamu, lama menginap, ukuran, lama buka, bintang, tarif kamar dan berdasarkan fasilitas kamar. (Bagyono, 2007:5).

Restaurant merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. (Marsum, 2005:7). Restaurant pada sebuah hotel umumnya menjual berbagai macam makanan sesuai spesialisasi penyajiannya. Restaurant di Hotel Pusako menyajikan masakan indonesia, continental, oriental, asia dan lain sebagainya. Restaurant melayani breakfast, lunch, dinner bagi para tamu yang buka selama 24 jam mulai pukul 06.00-23.00 dan memiliki kapasitas 120 seat dengan jenis hidangan a'la carte dan juga table d'hote.

Kepuasan kerja dalam teori motivasi Maslow menempati peringkat yang tinggi. Sebab ia berkaitan dengan tujuan manusia untuk merealisasikan dan mengaktualisasikan potensi dirinya dalam pekerjaan. Namun motivasi ini kadang terbelenggu oleh berbagai ragam kerutinan, hambatan lingkungan kerja yang kurang seimbang, atau situasi dan perangkat kerja yang secara ergonomis tidak mendukung peningkatan produktivitas kerja. Stres yang dialami karyawan dan kepuasan kerja yang didambakan seolah merupakan dua kondisi yang bukan saja berkaitan, tetapi sekaligus antagonis.

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan, tanpa mereka betapa sulitnya perusahaan dalam mencapai tujuan, merekalah yang menentukan maju mundurnya suatu perusahaan, dengan memiliki tenaga-tenaga kerja yang terampil dengan motivasi tinggi perusahaan telah mempunyai aset yang sangat mahal, yang sulit dinilai dengan uang.

Oleh karena itu, karyawan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan karena merekalah kunci utama kesuksesan perusahaan di masa sekarang dan mendatang, karena hal tersebutlah kita perlu memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohani karyawan sehingga tercapai kepuasan kerja.

Kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan bersumber dari aspek-aspek pekerjaan yang menyokong dirinya, sehingga jika aspek-aspek pekerjaan tersebut secara positif menunjang, akan meningkatkan motivasi dalam diri karyawan tersebut.

Tugas manajemen agar karyawan memiliki semangat kerja dan moral yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Berdasarkan pengalaman dan dari beberapa buku yang pernah saya baca, biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaannya sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja diperusahaan, dengan tercapainya kepuasan kerja, produktivitas pun akan meningkat.

Dalam operasional sebuah restaurant kita harus memperhatikan kinerja karyawan, karena keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari produktifitas kerja para karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dikatakan baik apabila memiliki indikator-indikator kinerja yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian (Robbin, 2006:260). Jadi sangat di sayangkan sekali hotel yang berstandar hotel bintang 4 memiliki kinerja karyawan yang kurang baik.

Berdasarkan permasalahan yang penulis temukan, maka penulis tertarik untuk menjadikan “Analisis Kepuasan terhadap kinerja karyawan restaurant di Pusako Hotel Bukittinggi” sebagai judul penelitian.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, metode ini adalah metode penelitian yang berlandaskan pada sifat pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menemukan makna dari pada generalisasi (sugiyono, 2014:9)

Dalam penelitian tidak menggunakan istilah populasi, tetapi situasi sosial yang menggunakan tiga elemen yaitu: tempat (place) adalah Restaurant Hotel Pusako Bukittinggi, pelaku (actor) adalah semua karyawan restaurant Hotel Pusako Bukittinggi dan aktivitas (activity) adalah waiter atau waitress Restaurant. Teknik Sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita butuhkan, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti (sugiyono, 2014:218). Dimana sumber data yang diteliti adalah semua karyawan Restaurant Hotel Pusako Bukittinggi.

Sumber Data adalah data primer dan data sekunder, Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, data primer ini diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara secara langsung. Data sekunder adalah data untuk memperkuat keabsahan penelitian, data ini diperoleh melalui literatur, maupun data atau informasi yang sekiranya diperlukan untuk penelitian ini.

Instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri, penelitian kualitatif sebagai human instrument berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2014:222)

Variable	Sub Variable	Indikator	Item	Jumlah Item
X Kepuasan	Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin 2003:78)	<ul style="list-style-type: none"> • Gaji atau upah • Kondisi Kerja • Kebijakan dan administrasi perusahaan • Hubungan antar pribadi • Kualitas supervisi 	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10	10
Y Kinerja	Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas • Kuantitas • Ketepatan waktu • Efektivitas • Kemandirian 	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10	10

	kan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (A.A Anwar Prabu Mangkungegara, 2000:67)			
--	---	--	--	--

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi atau gabungan seluruh teknik pengumpulan data yaitu:

- Observasi adalah proses yang sistematis dalam merekam para pelaku manusia, berbagai obyek dan kejadian tanpa mengajukan pertanyaan pada subyek atau mereka yang diobservasi.
- Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dimana setiap sumber data diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya (Esterber Sugiyono, 2014:231)
- Dokumentasi, dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi berbentuk gambar atau foto kegiatan pelayanan di Restaurant Hotel Pusako Bukittinggi (sugiyono, 2014:240)

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi (Sugiyono, 2014:245)

- Analisis sebelum di lapangan, analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.
- Analisis data di lapangan model Miles and Huberman, aktivitas data dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, aktivitas data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.

Pengujian Keabsahan Data

Menurut Sugiyono ada beberapa cara menguji keabsahan sebuah data yaitu :

- Kredibilitas, beberapa kriteria dalam dalam menilai adalah lama penelitian, observasi yang detail, triangulasi, perdebriefing, analisis kasus negatif, membandingkan dengan hasil penelitian lain, dan memberi check.
- Transferabilitas yaitu hasil penelitian ini dapat diterapkan pada situasi yang lain.
- Dependability yaitu apakah hasil penelitian mengacu pada kekonsistenan peneliti dalam mengumpulkan data, membentuk dan menggunakan konsep ketika membuat interpretasi untuk menarik kesimpulan.

- d. Konfirmabilitas, hal ini dilakukan dengan membicarakan hasil penelitian dengan orang yang tidak ikut dan tidak berkepentingan dalam penelitian dengan tujuan agar hasil dapat lebih objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan

- Gaji dan Upah, dari hasil jawaban wawancara diketahui bahwa rata-rata hasil jawaban karyawan restaurant terhadap gaji dan upah adalah belum puas dalam hal gaji dan upah, karena rendahnya gaji yang diterima, keterlambatan penerimaan gaji setiap bulannya dan besaran gaji yang diterima oleh karyawan tidak sesuai dengan tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang dibebankan.
- Kondisi kerja, dari hasil wawancara diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan terhadap kondisi kerja belum terpenuhi dengan baik, karena ruangan kerja yang ternyata tidak mampu membangkitkan semangat/gairah kerja karyawan dalam menajalankan pekerjaan mereka sehari-hari, warna dinding ruangan, mesin kerja, seragam karyawan, sirkulasi udara, kebersihan di ruang kerja, penerangan pada area karyawan serta petugas keamanan yang semestinya ditugaskan berjaga di dalam lingkungan hotel belum terealisasi dengan baik oleh pihak perusahaan dalam menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan bagi karyawan sehingga tercapai kepuasan kerja.
- Kebijakan dan administrasi perusahaan, kepuasan kerja karyawan terhadap kebijaksanaan dan administrasi cukup terpenuhi dengan baik oleh perusahaan, antara lain pelaksanaan kegiatan yang seharusnya mampu memicu semangat para karyawan untuk berprestasi sebagai employee of the month adalah tidak terlaksana cukup baik, karena pemilihan employee of the month hanya semata-mata sebagai syarat dan tidak melihat dari prestasi kerja karyawan yang sesungguhnya, acara family gatherig memang benar merupakan ajang silaturahmi antar sesama karyawan maupun antar sesama keluarga karyawan, namun sayangnya hal tersebut tidak lagi diadakan semenjak beberapa tahun belakangan serta pengembangan karir yang tidak gencar dilakukan oleh pihak perusahaan sehingga menyebabkan gairah kerja karyawan berkurang dengan sendirinya yang pada akhirnya menurunkan kinerja.
- Hubungan antar pribadi, kepuasan karyawan dalam hal hubungan antar pribadi telah terlaksana cukup baik oleh pihak perusahaan dengan karyawan maupun antar sesama karyawan. Hubungan ini dapat terlihat dari kehidupan mereka baik antar atasan dengan bawahan maupun antar sesama karyawan yang saling membantu dalam melaksanakan suatu pekerjaan, contoh lain adalah lingkungan tempat kerja cukup memberikan suasana saling memberi masukan antar rekan sejawat. Pimpinan ditempat kerja cukup memberikan motivasi bagi bawahannya guna bekerja dengan baik serta lingkungan tempat bekerja memberikan suasana yang harmonis baik antar atasan dengan bawahan maupun antar sesama karyawan.
- Kualitas supervisi, kepuasan karyawan dalam hal kualitas supervisi yang belum terpenuhi dengan baik oleh pihak perusahaan antara lain supervisor yang melakukan pengawasan tidak cukup memiliki kompetensi yang baik dibidangnya dalam melakukan pengawasan terhadap bawahannya, hal inilah yang menyebabkan ketidakpuasan dari karyawan/bawahan mengenai kualitas supervisi dimana mereka merasa kepuasan mereka dalam mengembangkan potensi diri tidak dibarengi dengan pembinaa yang baik dari atasan. Hal lain tidak kalah menambah ketidakpuasan karyawan adalah atasan/supervisor tidak memberikan contoh teladan yang baik

terhadap karyawan, baik itu dalam hal pekerjaan maupun terhadap tingkah laku sehari-hari di lingkungan kerja.

Analisis Kinerja

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (amstrong dan Baron, 1998:15). Menurut hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur terhadap karyawan restaurant Hotel Pusako Bukittinggi dan berdasarkan indikator kinerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian (Robbins, 2006:260), maka dapat disimpulkan bahwa:

- Kualitas, karyawan restaurant Hotel Pusako Bukittinggi memiliki kualitas kerja yang baik.
- Kuantitas, restaurant Hotel Pusako Bukittinggi memiliki banyak event yang dilakukan dengan jumlah peserta bisa mencapai 1.500 orang bahkan lebih. Dengan jumlah event yang banyak karyawan restaurant tetap mampu memberikan pelayanan dengan baik. Dilihat dari hasil wawancara yang penulis lakukan, 13 orang karyawan menyatakan bahwa mereka selalu memberikan pelayanan dengan baik kepada tamu walaupun dilihat dari jumlah bekerja karyawan dalam 1 hari bisa mencapai 9-12 jam tetapi karyawan tetap bisa menjaga tanggungjawab mereka dan dapat bekerja sesuai dengan job description yang telah diberikan.
- Ketepatan waktu, karyawan Restaurant memiliki disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan, dan juga disiplin dalam waktu kehadiran. Tetapi karyawan restaurant belum bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, karena menurut mereka belum diizinkan pulang oleh atasan apabila pekerjaan belum selesai.
- Efektifitas, dalam bekerja karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan baik, contoh pada saat room service karyawan dapat melayani room service dengan waktu \pm 15 menit.
- Kemandirian, dalam kemandirian, karyawan restaurant dapat bekerja dengan baik secara team maupun personal.

Pembahasan hasil penelitian, dari analisis kepuasan kerja karyawan restaurant yang sudah dilakukan adalah tidak baik dari segi upah dan gaji (wages and salaries), kondisi kerja (working condition) dan kualitas supervisi (Qualiti Supervisi), sementara dalam segi indikator kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (company policy and administration) dan hubungan antar pribadi (interpersonal relation) adalah masuk dalam kategori cukup puas.

Sedangkan dalam kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan restaurant kurang baik, hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu karyawan masuk kerja, yang seharusnya dalam peraturan karyawan harus datang 15 menit sebelum waktu kerja yang ditetapkan, hal ini dalam dibuktikan dari rekap absen karyawan dan dari hasil wawancara terstruktur yang penulis lakukan, dilihat dari segi kualitas kinerja karyawan kurang baik seperti yang penulis temukan di Tripadvisor pada bulan Januari 2017 tentang adanya komentar tamu yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan restaurant sangat lambat tidak sesuai dengan standar hotel bintang empat dan kurang tanggapnya karyawan terhadap permintaan tamu sehingga tamu merasa diabaikan. Hal ini disebabkan karena peraturan perusahaan yang mengharuskan karyawa bekerja 9-12 jam perhari, sehingga kondisi fisik

karyawan kurang baik, hal ini sesuai dengan observasi awal yang penulis lakukan bahwa karyawan kurang fokus terhadap pekerjaan, menurunnya daya tahan tubuh dan menurunnya kinerja karyawan, berdampak pada kualitas kinerja yang kurang baik. Dilihat dari segi ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian dalam bekerja sudah sangat baik, mereka sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh perusahaan, dan dapat bekerja secara team atau personal. Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan kurang maksimal karena kualitas dan kuantitas kinerja karyawan belum maksimal, sedangkan kinerja yang baik harus memenuhi indikator seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian (Robbins, 2006:260)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Restaurant dapat disimpulkan bahwa karyawan Restaurant sangat tidak puas dengan pekerjaannya, yang meliputi gaji dan upah, kondisi kerja, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan, hubungan antar pribadi dan kualitas supervisi. Sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan restaurant belum maksimal. Seperti yang dinyatakan mangkunegara, 2000:67 kinerja karyawan (prestasi kerja) dinyatakan baik adalah dimana hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan kepada karyawan restaurant, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Dari beberapa faktor kepuasan kerja karyawan diatas dapat diketahui bahwa faktor gaji merupakan faktor yang mendapat nilai paling sedikit dari responden, hal ini berarti kepuasan kerja karyawan belum terpenuhi dengan baik terhadap gaji dan upah (besaran gaji, ketepatan waktu penerimaan gaji serta upah minimum), sementara hubungan antar pribadi mendapatkan nilai paling banyak, yang hal ini berarti kepuasan kerja karyawan terhadap hubungan antar pribadi cukup baik
- Kinerja karyawan yang dilihat dari kualitas dan kuantitas belum baik, tetapi dalam segi ketepatan waktu dalam melayani tamu, efektivitas dan kemandirian sudah baik

Saran yang diajukan terhadap hasil penelitian ini adalah;

- Faktor gaji atau upah yang diberikan hendaknya mampu memberikan kepuasan kepada karyawan, contohnya pemberian insentive terhadap karyawan yang berprestasi baik, pemberian gaji tepat pada waktunya dan memperhitungkan besaran gaji sesuai tuntutan pekerjaan, contohnya antara supervisor dengan karyawan biasa, supervisor harus diberi tunjangan atau tanggungjawab yang dipikulnya.
- Faktor kondisi kerja hendaknya diperhatikan agar karyawan merasa nyaman saat bekerja.
- Faktor kualitas supervisi hendaknya menjalankan fungsinya dengan baik yaitu melakukan pembinaan atau training terdapat prosedur kerja dengan baik dan memberikan teladan yang baik.

- Faktor hubungan antar pribadi dan kebijaksanaan dan administrasi perusahaan untuk tetap dipertahankan dan semakin ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohani karyawan sehingga tercapai kepuasan kerja.

REFERENSI

- Amstrong dan Baron 1998. *Performance Management: The New Realities*, New York: Institute of Personnel and Development
- Arikunto, Suharsimi 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya
- Arsyik Hawab. 1987. *Komunikasi, Administrasi, Organisasi dan Manajemen dalam pembangunan*, Jakarta, PT. Bina Aksara,
- Bagyono. 2007, *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Brown, Grahan dan Karon Hepner .2000. *The Waiter's handbook*. Australia: Hospitality press
- Jewell, L.N Siegall Marc. 1989. *Psikologi Industri/Organisasi Modern*. Jakarta, Arcan,
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000., *metodelogi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*, PT. Gramedia. Jakarta
- Lillicrap, Dennis adn John Cousins 2006, *Food and Bevarage Servoce*. London: Hodder Arnold
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Riggio, R.E. 2005 *Intruduction to industrial/Organizational Psychology*, USA: Scott, Foresman & amp
- Robbins, Stephen P 2006, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Indeks
- Samsudin, sadili. 2006. *manajemen Sumber daya manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Saydam, Gouzali. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (human resources management Jilid 2)*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung
- Sughanda, Dann. 1986. *Kepemimpinan di dalam administrasi*, bandung: Sinar Baru
- Sugiono. 2001. *Metode Peneltian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sujarato. 1983. *beberapa pengertian di bidang pengawasan*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Streer, R.M dan Porter, L.W 1983. *Motivational and Work Behaviour*. New York: Mc Graw Hill Book Company
- Sugiyono. 2014. *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- WA. Marsum. 2005, *Restaurant dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada